



# Boletín Informativo

Año 2 No. 19

Julio 2014

## EL CONCEPTO DE CALIDAD

La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal.

Una visión actual del concepto de calidad indica que calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

### Estándar de calidad

Las ISO 9000 son normas establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés), a través de las cuales se pueden medir los sistemas de gestión de calidad de una empresa y verificar si realmente ésta satisface las expectativas y necesidades de sus clientes.

Desde su aparición, en 1987, se han venido modificando y actualizando. Actualmente, estas normas se pueden aplicar tanto en el sector privado, como en la administración pública, y poseen todo un marco conceptual y un proceso detallado para la debida certificación de calidad de las empresas.

### Objetivos de la calidad:

Los objetivos de la calidad pueden ser vistos desde diferentes puntos de vista. Por una parte se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa que genere mayores utilidades, también se puede ver como un grado de excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para permanecer en el mercado aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad.

Sin embargo, el objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe, es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes.

Carlos Colunga Dávila lo establece de la siguiente manera: "Calidad es satisfacer al cliente. ¿Cómo?. Cumpliendo con los requerimientos y prestando un buen servicio. ¿Hasta dónde?. Hasta donde la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado. Ese es el limite".

La calidad total no se da tan sólo en el área de producción, abarca a toda la empresa; todos pueden contribuir a que una empresa tenga calidad, la persona que hace el servicio de limpieza, la secretaria, el obrero y la persona que lleva la contabilidad.

La calidad viene del convencimiento de que todo se puede hacer mejor, de que la actividad que realizamos es necesaria y útil porque sin ella la empresa no funcionaría adecuadamente.

No importa si vamos a recolectar basura, reparar una máquina, preparar una pizza, criar pollos o fabricar helados, debemos buscar en nuestra actividad empresarial la calidad que el cliente requiere de noso-

# EL CONCEPTO DE CALIDAD

tros.

La calidad lleva consigo vivir la filosofía en la cual buscamos el mejoramiento continuo, viviéndolo día tras día, año tras año.

Para vivir el mensaje de la calidad y tomarla con pasión, persistencia y consistencia, la perfección debe de estar presente como el objetivo a alcanzar.

La filosofía de la calidad total, como se conoce hoy, fue enseñada a los japoneses por W. Edwards Deming, a quien se conoce como padre del control estadístico de calidad. Deming cree que la calidad es, sobre todo, una función de la entrega humana.

En una conferencia que dictó Deming a estudiantes universitarios les decía que las cifras más importantes que tiene una empresa son aquellas que no son conocidas o que es imposible conocer. Por ejemplo, el efecto multiplicador de un cliente satisfecho, sea de un producto manufacturado, comercial o de servicio. ¿Se encuentra esta cifra en sus registros?

¿Y el efecto multiplicador de un cliente descontento?, ¿se encuentra en las cifras de una empresa?

¿Qué sabe la gente del efecto multiplicador de hacer una cosa mejor a todo lo largo de la línea de producción?

La calidad no es responsabilidad de una persona en la empresa, la calidad es responsabilidad de todos.

En su definición más estrecha, calidad significa calidad del producto; en su sentido más amplio, calidad significa calidad en el trabajo, calidad del proceso, calidad en cada departamento, calidad de las personas, calidad de los objetivos. En pocas palabras, calidad significa satisfacción del consumidor

Cuando se dice que algo tiene calidad, se designa un juicio positivo con respecto a las características del objeto, el significado del vocablo calidad en este caso pasa a ser equivalente al significado de los términos excelencia o perfección.

De acuerdo a estas exigencias el concepto de calidad engloba 3 características básicas.

- Calidad de diseño.
- Calidad de conformancia.
- Calidad de vida del trabajador.

Y la suma de estos da como resultado la "Calidad Total" .

Pero para su mejor comprensión definiremos cada uno de los conceptos que engloba la "Calidad Total".

**Calidad de diseño:** Aquí se determina el que producto y/o servicio producir y como hacerlo. Así como los materiales que se utilizarán en su realización y los procedimientos para realizarlos.

Básicamente la calidad de diseño es una planeación a conciencia del producto y/o servicio que pensamos ofrecer a la comunidad.

**Calidad de conformancia:** Esto se refiere básicamente al grado en que el producto o servicio cumple con los estándares o normas establecidas de calidad. En este concepto la frase de "hacer las cosas bien a la primera vez" queda perfectamente, ya que esta calidad de conformancia se enfoca a la manera de hacer las cosas; con los materiales correctos, maquinaria y equipo en buen estado, personal capacitado y motivado, etc.

**Calidad de vida del trabajador:** Tenemos que darle a los trabajadores de todos los niveles un clima organizacional óptimo, ya que de eso depende el buen desempeño de los trabajadores.

Para que se de un agradable clima organizacional, debe de contarse con un líder que asesore a los trabajadores, pero debe tenerse muchísimo cuidado de que este líder no se convierta en un capataz que ordene y haga sentir a los trabajadores que no se les tiene confianza. Ya que esto afectará en el nivel de desempeño de los trabajadores. Puesto que sentirán limitada su capacidad para tomar decisiones y hasta pueden perder el gusto y la entrega por su trabajo.

De esta manera tenemos como resultado:

Calidad total = Calidad de diseño + calidad de conformancia + calidad de vida del trabajador

Dr. Joseph M. Juran y otros.